Ontario

Bureau des conseillers des employeurs

Rapport annuel

2010-2011

Rapport annuel
2010-2011

Bureau des conseillers des employeurs
151, rue Bloor, bureau 704
Toronto (Ontario)
M5G 1S4

Numéro sans frais : 1 800 387-0774

© Imprimeur de la Reine pour l'Ontario, 2011

TABLE DES MATIÈRES

Page

Message du directeur.....1-2

Première partie – Mandat du BCE 3

Deuxième partie – Aperçu des programmes et des activités.....4-19

Troisième partie – Clientèle du BCE 20-29

Annexe A : Mesures du rendement du BCE en 2010-2011 30-32

Annexe B : Rapport financier du BCE pour 2010-2011 33

Annexe C : Organigramme du BCE 35

Comment joindre le BCE.....36

Message du directeur

J'ai le plaisir de présenter le présent rapport des activités du BCE pour 2010-2011.

Le BCE continue d'offrir d'excellents services aux employeurs de l'Ontario qui demeurent hautement satisfaits des conseils et des services de représentation que nous leur prodiguons. Plus de quatre-vingt-dix pour cent de nos clients s'avèrent enclins à recommander le BCE à d'autres employeurs.

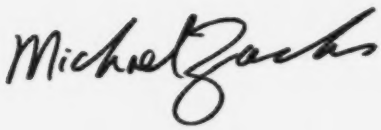
Le BCE a connu une année particulièrement chargée. La publication des nouvelles politiques de réintégration au travail de la CSPAAT et le travail relatif à l'examen de son financement par M. Harry Arthurs a imposé des pressions supplémentaires à notre personnel. Ces deux initiatives laissent présager des changements importants dans la façon dont la CSPAAT réalisera ses activités au cours des prochaines années et comment le BCE s'y adaptera. Cette année, nous avons amorcé ce processus en mettant au point et en œuvre diverses présentations relativement à ces développements à l'intention de notre clientèle et de nos intervenants.

Nous nous efforçons d'offrir les meilleurs conseils professionnels et services de représentation et de diffuser une information complète et à jour sur notre site Web et par le truchement de nos bulletins électroniques. Nos guides destinés aux employeurs du secteur de la construction et d'autres secteurs sont régulièrement mis à jour afin de conserver leur pertinence et de fournir aux employeurs un accès accru à l'information essentielle. Nous avons donné des conférences dans le cadre de nombreux congrès et

ateliers sur une variété de sujets liés à la CSPAAT afin que les employeurs aient l'information nécessaire et actuelle pour les aider à remplir leurs obligations relatives à la CSPAAT.

Une fois de plus, je tiens à exprimer ma reconnaissance à tous nos intervenants, dont le soutien continu est essentiel à notre réussite, ainsi qu'aux membres du personnel du BCE pour leur dévouement et leur engagement au service des employeurs de l'Ontario.

Le directeur intérimaire,



Michael Zacks

Première partie – Mandat du BCE

Le mandat du Bureau des conseillers des employeurs est précisé au paragraphe 176 (2) de la *Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail* (LSPAAT) :

[...] éduquer, conseiller et représenter principalement les employeurs qui ont moins de 100 employés pour les questions relevant de la LSPAAT.

La vision de l'avenir et la mission du BCE découlent du mandat que lui attribue la loi.

VISION DE L'AVENIR DU BCE

Faire de l'Ontario une province où les petites et moyennes entreprises proposent des lieux de travail sûrs et équitables qui favorisent d'excellents rendements et contribuent au dynamisme et à la compétitivité de l'économie.

MISSION DU BCE

Être le principal organisme à fournir des services de représentation, de conseils et d'éducation aux employeurs de l'Ontario sur des questions concernant la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail.

Le directeur du BCE est nommé par décret en conseil. M. Michael Zacks, avocat général du BCE, a été nommé par lettre ministérielle, en 2004, afin d'agir à titre de directeur dans l'attente d'une nomination par décret.

Deuxième partie – Aperçu des programmes et des activités

Services-conseils

La sécurité du lieu de travail et l'assurance contre les accidents du travail sont des responsabilités essentielles des employeurs ontariens. Les services-conseils du BCE sont importants, car ils aident les employeurs à remplir leurs obligations relativement à la sécurité professionnelle et à l'assurance contre les accidents du travail, au moment opportun et de façon rentable. Les employeurs comptent sur les conseils du BCE afin de mieux maîtriser un programme fort complexe, d'éviter des erreurs et de mieux protéger leur lieu de travail et leurs employés. La possibilité de se renseigner rapidement et facilement leur permet de prendre des décisions éclairées, d'améliorer leurs résultats financiers, de renforcer leur autonomie et d'éviter les poursuites.

Bien que le mandat du BCE consiste avant tout à servir les entreprises de moins de 100 employés, le personnel de l'InfoCentre fournit des conseils en temps opportun à tous les employeurs de l'Ontario qui ont des questions concernant la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail. L'accès à l'expertise du personnel qualifié du BCE offre à tous les employeurs des chances égales afin qu'ils puissent prendre des décisions opérationnelles judicieuses et éviter des erreurs coûteuses et des sanctions inutiles. Les services du BCE sont gratuits puisque l'organisme est financé par la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (CSPAAT), permettant ainsi d'offrir des conseils éclairés et confidentiels chaque fois qu'un employeur en a besoin. Cette possibilité est particulièrement importante pour les petites entreprises étant donné qu'elles n'ont généralement pas accès à de telles ressources spécialisées à l'interne.

L'InfoCentre du BCE, situé à son siège de Toronto, compte quatre conseillers, traitement des demandes qui prennent les appels des employeurs de l'Ontario sur les

questions de sécurité professionnelle et d'assurance contre les accidents du travail. L'InfoCentre accepte également les demandes de renseignements par courriel pour que les employeurs puissent joindre le BCE en dehors des heures de bureau. Il arrive souvent qu'une conseillère ou un conseiller rappelle l'employeur pour discuter plus en détail de la question.

Les circonstances diffèrent d'un appel à l'autre et les conseillères et conseillers dûment formés de l'organisme au traitement des demandes donnent des conseils détaillés, approfondis et adaptés à la réalité de chaque client. Une consultation téléphonique peut durer cinq minutes, pour de simples demandes sur l'endroit où trouver un formulaire de la CSPAAT, ou une heure ou davantage pour discuter de problèmes complexes comme la façon d'assurer le retour au travail d'un travailleur blessé, ou de propositions d'options, le cas échéant, permettant de réagir à une augmentation importante et imprévue des cotisations. Étant donné que le BCE s'efforce de répondre directement aux appels, dans la mesure du possible, les conseillères et conseillers travaillent en fonction de l'horaire de l'employeur, lui parlent quand cela lui convient, et lui offre des réponses rapides et expertes à ses questions.

D'après des sondages téléphoniques auprès d'échantillons aléatoires, 97,9 % des clients sont satisfaits des services fournis par l'InfoCentre. Le pourcentage de clients qui recommandent les services du BCE à d'autres employeurs est plus élevé (soit 97,9 %) et fournit même une meilleure indication de leur satisfaction générale. Ces résultats sont plus élevés que l'année dernière, 91 % et 95 % respectivement, et sont significativement supérieurs au taux ciblé de 90 %. Année après année, le BCE enregistre un taux élevé de satisfaction et est très fier de cet accomplissement. Ces résultats sont une démonstration éloquente de la qualité des conseils prodigués par le personnel de l'organisme et de son engagement à répondre aux besoins de ses clients.

L'organisme continue de répondre aux demandes des employeurs le plus rapidement possible. Au cours de l'exercice, 84,2 % des appels ont été acheminés directement à

une conseillère ou à un conseiller, le reste étant traité le jour ouvrable suivant. Le chiffre comparable pour l'exercice 2009-2010 était de 72,5 %, ces deux résultats excédant la cible de 70 % pour les appels acheminés directement aux conseillers. L'accès immédiat à un conseil d'expert permet aux employeurs de gagner du temps et fait en sorte que les questions sont traitées et résolues selon leur calendrier.

De même, les requêtes par courriel sont traitées selon leur priorité à une journée ouvrable près.

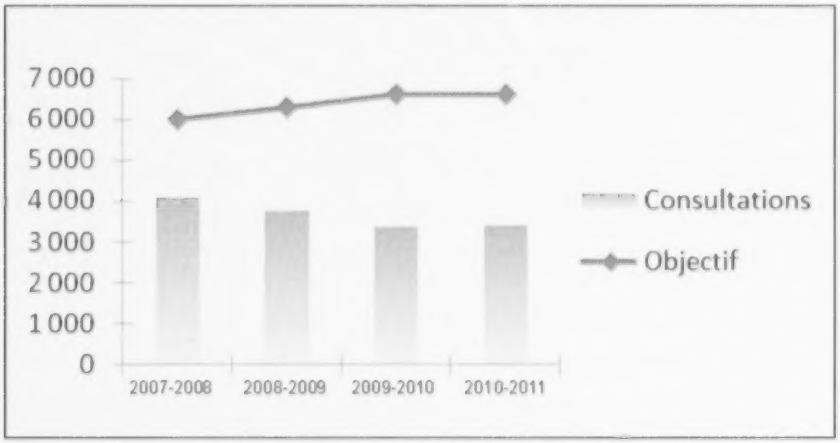
Des spécialistes des services aux employeurs du BCE sont également disponibles pour répondre aux questions des employeurs. Le BCE compte seize de ces spécialistes répartis dans diverses localités de l'Ontario. Le spécialiste local a été recommandé à de nombreux employeurs par la CSPAAT, le Tribunal d'appel de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (TASPAAT), des associations de santé et de sécurité, des groupes communautaires et d'entreprises ou des clients actuels et antérieurs du BCE. En outre, des spécialistes des services aux employeurs prennent régulièrement la parole, sur invitation, devant les chambres de commerce locales et autres groupes communautaires. Les employeurs établissent souvent des relations régulières et continues avec leurs représentants locaux et le BCE continue d'axer ses efforts de promotion sur les contacts régionaux et le renforcement de sa présence à l'échelle locale.

Au cours de l'exercice 2010-2011, le nombre de consultations offertes aux employeurs de l'Ontario par les conseillers de l'InfoCentre a augmenté pour la première fois depuis 2007-2008. Bien que la hausse soit modeste – 3 404 comparativement à 3 386 pour le dernier exercice financier – il s'agit d'un changement considérable, correspondant aux augmentations globales relativement aux conseils prodigués par d'autres moyens. La volonté de maintenir un niveau élevé de formation et d'expertise du personnel de l'InfoCentre est importante afin d'être en mesure de fournir les conseils techniques et individuels des employeurs. Les employeurs ne disposent plus d'un seul

point d'accès pour faire appel aux services du BCE, et ils sont de plus en plus nombreux à se prévaloir des diverses possibilités pour les obtenir en choisissant le moyen et le moment qui leur conviennent. Le taux élevé de conseils offerts par l'intermédiaire de l'InfoCentre met en évidence l'incidence positive des efforts de promotion de l'organisme.

Figure 1

Consultations données aux employeurs



L'organisme a établi une toute nouvelle catégorie de services consultatifs offerts au moyen de Google Analytics pour le nouveau site Web. Cette solution d'analyse fournit des indications sur la fréquentation du site Web par les employeurs à la recherche de renseignements complets à propos du régime de sécurité professionnelle et d'assurance contre les accidents du travail, ainsi que de leurs obligations et droits. Les services sont offerts tous les jours 24 heures sur 24 et, depuis le lancement du site Web, en mai 2010, jusqu'à la fin du mois de mars 2011, celui-ci a permis de fournir 8 114 conseils en ligne. Il s'agit d'une moyenne de 800 conseils par mois. On entend par conseil en ligne : le fait qu'un utilisateur ait passé plus d'une minute sur le site Web *et* accédé à plus de trois pages de contenu, excluant tout utilisateur ayant quitté le site Web après avoir accédé à la page d'accueil. Il faut prendre note que le nombre de connexions au site, lequel ne reflète pas ce niveau de cueillette de renseignements, est dix fois supérieur. Ces trois critères liés aux conseils en ligne sont rigoureux et permettent d'identifier les utilisateurs qui effectuent des recherches sur le site Web du

BCE et obtiennent des conseils pour répondre à leurs préoccupations et éclairer leurs actions.

La version révisée du site Web est plus facile d'utilisation et accessible aux employeurs de l'Ontario que ne l'était la précédente. Le nombre de requêtes par courriel reçues à l'InfoCentre au moyen du formulaire en ligne disponible aux utilisateurs du site Web a diminué en 2010-2011 de 13 % (121 comparativement à 139) relativement au précédent exercice financier, reflétant la plus grande disponibilité des renseignements dont les employeurs ont besoin pour naviguer dans le régime de sécurité professionnelle et d'assurance contre les accidents du travail. Par exemple, les fonctionnalités de recherche simples et l'accès à une information bien organisée et axée sur les problèmes signifient que les employeurs peuvent plus aisément trouver des réponses à des questions simples posées par les employeurs relativement à l'indemnisation des accidentés du travail.

Un autre indicateur du succès de la stratégie d'information sur Internet est le nombre de conseils offerts en 2010-2011 aux clients qui ont communiqué avec l'InfoCentre après avoir consulté le site Web du BCE. Le nombre de ces conseils cette année est de 259, une hausse de 43,9 % comparativement au sommet sans précédent de 180 pour le dernier exercice. Ce résultat s'explique par le clivage du site Web en portails axés sur le secteur de la construction et les autres secteurs, ainsi qu'une organisation plus intuitive et simple de l'information qu'on y retrouve. Dans l'ensemble, on constate une augmentation de 3 % des consultations fournies aux employeurs qui ont déclaré avoir été aiguillés vers le BCE par un site Web, celui du BCE ou celui d'un partenaire qui offrait un lien vers www.employeradviser.ca.

Le site Web actualisé semble répondre aux besoins des employeurs de l'Ontario, et assurer aux employeurs, parallèlement à la disponibilité du service en ligne d'InfoCentre, un accès rapide, au moment opportun, aux renseignements qui leur sont

nécessaires en ce qui a trait à la sécurité professionnelle et à l'assurance contre les accidents du travail.

Il convient de faire remarquer que, selon des observations empiriques, les conseillères et conseillers, traitement des demandes continuent de signaler que les demandes « simples » sur des sujets comme l'inscription et les rapports d'accident, qui ont toujours fait partie des questions les plus fréquemment posées, constituent maintenant une faible proportion des appels reçus. La plupart des appels acheminés maintenant à l'InfoCentre portent sur la résolution de problèmes plus intenses, qui touchent uniquement l'employeur en question. De même, le pourcentage des appels qui donnent lieu à des aiguillages vers des spécialistes des services aux employeurs demeure supérieur aux taux du passé. Il s'agit d'un autre indicateur de la complexité accrue des sujets de préoccupations des employeurs, qui constituent maintenant le fondement des activités de l'organisme.

Les partenaires du système continuent de mentionner les services du BCE ainsi que le numéro sans frais dans leurs lettres et leurs publications (les lettres types que la CSPAAT envoie aux employeurs les orientent systématiquement vers le BCE, par exemple) et le programme Entreprises branchées de l'Ontario, mis en œuvre par ServiceOntario, continue de distribuer largement les populaires guides de l'organisme à l'intention des employeurs, tant la version pour le secteur de la construction que celle aux employeurs extérieurs à l'industrie de la construction.

Comme mentionné dans des rapports antérieurs, les petits employeurs ont en moyenne « besoin » de services consultatifs à peu près une fois tous les huit ans. Demeurer présent à l'esprit des clients du BCE en tant que principale ressource pour les employeurs de l'Ontario, en favorisant la sensibilisation au sein de l'ensemble des secteurs des entreprises au sujet des services experts, confidentiels et gratuits de l'organisme et en informant les employeurs à propos de ses services, reste un important point de mire pour le BCE.

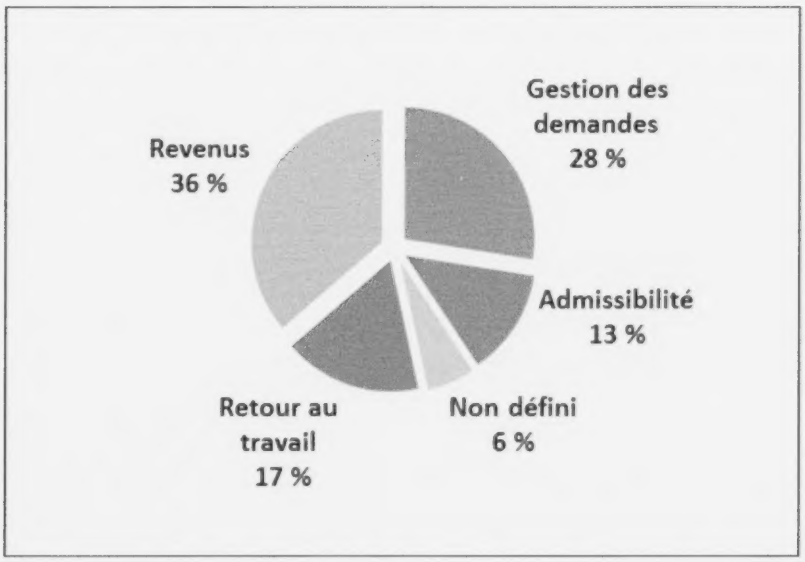
Dans le cadre de ces efforts, en 2010-2011, le BCE a augmenté le nombre de séances d'information offertes aux groupes d'intervenants concernant, par exemple, les politiques de la CSPAAT relativement au retour au travail et autres sujets selon la demande. La section « Valeur pour la clientèle » du présent rapport donne des détails supplémentaires sur ces initiatives.

Une analyse des sujets des consultations révèle que la majorité des demandes portent encore sur les revenus; ce pourcentage (36 %) est supérieur à celui du dernier exercice (31 %) et près du pourcentage élevé de la période antérieure de rapport (38 %). Comme durant les exercices précédents, on retrouve au deuxième rang la gestion des demandes d'indemnisation (25 %).

Le retour au travail demeure un point de mire d'importance reflétant les changements aux politiques mises en œuvre par la Commission au cours de la présente période de rapport. L'admissibilité se trouve en quatrième position en ce qui a trait à la fréquence des demandes de renseignements, un classement régulier année après année. La figure 2 démontre que les employeurs ontariens, dans l'ensemble, se préoccupent des questions relatives à la sécurité professionnelle et à l'assurance contre les accidents du travail ainsi qu'aux priorités organisationnelles. Particulièrement, les préoccupations des employeurs portent sur les cotisations qu'ils paient pour financer le système, y compris des questions comme le groupe tarifaire dans lequel ils ont été classés, les pratiques de remise des primes de la Commission, le statut d'exploitant indépendant, etc., et le fait qu'ils connaissent très peu les obligations que la LSPAAT leur impose.

Figure 2

Sujets des consultations en 2010-2011



Comme mentionné, la clientèle est généralement très satisfaite des services que leur fournit le BCE et on estime que cette satisfaction repose au moins en partie sur le fait qu'un grand nombre d'appels reçoit une réponse immédiate, ce qui signifie que l'employeur parle directement à un conseiller au lieu de laisser un message dans une boîte vocale et d'attendre un appel à un moment qui pourrait ne pas lui convenir ou arriver après que le problème est réglé (positivement ou négativement). En 2010-2011, le taux de réponse directe de 84,2 % était significativement supérieur au taux de 72,5 % déclaré dans le cadre du dernier exercice. Pour ces deux périodes de rapport, l'InfoCentre a dépassé son objectif de 70 % de réponse directe.

Services de représentation

Conformément à son mandat, le BCE représente surtout les employeurs comptant moins de 100 employés dans le cadre de différends relevant de la LSPAAT, que ce soit

devant la CSPAAT ou le TASPAAT (figure 5, page 21). À l'étape du traitement des demandes par la CSPAAT, les services de représentation se résument aux négociations fournies par téléphone ou par courrier par un conseiller, traitement des demandes ou un spécialiste des services aux employeurs. Aux deux instances d'appel (Direction des appels de la CSPAAT et TASPAAT), ainsi que pour les négociations visant le retour au travail ou la réintégration au travail, ce sont les spécialistes des services aux employeurs qui offrent les services de représentation. À cette étape, cette fonction englobe diverses activités : négociation, participation à des séances de médiation ou à des audiences avec l'employeur et présentation du cas en son nom.

Grâce à ses services de représentation, le BCE contribue fortement à réduire les différends au sein du régime de sécurité professionnelle et d'assurance contre les accidents du travail. Les conseillers, traitement des demandes et les spécialistes des services aux employeurs du BCE entretiennent de bonnes relations de travail avec le personnel opérationnel de la CSPAAT et communiquent rapidement avec lui lorsqu'un nouveau cas se présente afin de discuter des options de règlement. Tous les membres du personnel travaillent avec le personnel de la CSPAAT afin de veiller à ce que les employeurs jouissent d'une représentation de haute qualité au sein du système et pour que le personnel de la CSPAAT renvoie au BCE les employeurs qui ne sont pas représentés, le cas échéant. La participation du personnel aux plans et négociations sur le retour au travail et la réintégration au travail assure un traitement équitable aux deux parties du lieu de travail et favorise une solution qui permet aux employés de reprendre le travail de manière rapide et rentable, ce qui réduit les pressions sur le régime. De même, le personnel de l'organisme collabore étroitement avec la Direction du recouvrement de la CSPAAT pour faciliter le versement des cotisations exigibles et veiller à ce que les options de paiement envisagées tiennent compte des besoins des employeurs.

Les négociations continuent d'être avantageuses pour les employeurs parce qu'elles offrent habituellement un mécanisme de résolution plus rapide et plus efficace. L'appel

est habituellement la seconde option de résolution du différend, car les employeurs préfèrent généralement consacrer leur temps et leur énergie à des activités qui contribuent plus directement à l'amélioration de leurs résultats nets. Compte tenu de cette préférence, le BCE continue de favoriser le règlement rapide des différends. La réussite de l'organisme à cet égard se reflète dans la mesure du rendement A1 (annexe A) qui montre qu'en 2010-2011, le BCE a réglé 69 % des différends sans audience, ce qui est légèrement inférieur à l'objectif de 70 %, mais supérieur à l'exercice précédent (66 %). Compte tenu du fait que le personnel du BCE n'a pratiquement aucune influence sur l'acceptation ou le rejet par les employeurs et les travailleurs des règlements négociés, l'organisme est fier d'être en mesure de contribuer à un grand nombre de règlements en dehors du processus d'appel et de réduire l'antagonisme inhérent au régime de sécurité professionnelle et d'assurance contre les accidents du travail.

Ces efforts permettent souvent de régler un cas à l'étape du traitement par la CSPAAT, mais certains cas font néanmoins l'objet d'un appel. En outre, certains employeurs n'apprennent l'existence des services (gratuits) du BCE qu'une fois leur cas rendu à l'étape de l'appel. Sur les 1 772 cas traités en 2010-2011, les spécialistes des services aux employeurs ont représenté ces derniers dans 260 cas relatifs à des médiations ou négociations, c'est-à-dire légèrement moins de cas qu'au cours de l'exercice précédent, soit 1 691 cas traités et 269 médiations. Qu'un cas fasse ou non l'objet d'un appel, le personnel de l'organisme déploie toujours les efforts nécessaires pour régler le différend le plus rapidement possible. Dans un système où 95 % des appels sont interjetés par les travailleurs, la participation du BCE permet de présenter et de respecter les points de vue et les besoins des employeurs de manière à renforcer l'équilibre du système.

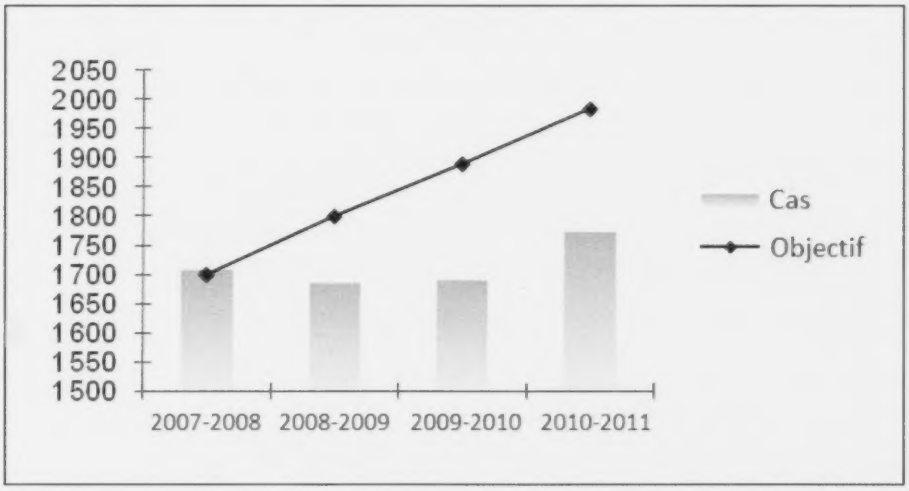
Une analyse plus approfondie des 1 772 cas traités au cours de la période de rapport 2010-2011 révèle ce qui suit :

- 738 dossiers, ou 42 % de ceux-ci, ont été fermés en cours d'exercice comparativement à 35 % pour l'exercice précédent;
- 571 dossiers, ou 32 % de ceux-ci, sont nouveaux cette année, environ 100 de moins que le nombre de dossiers ouverts au cours de la dernière période de rapport. Les échéances visant à épuiser les processus d'appels des employeurs sont toujours longues ce qui se reflètent dans le report important des cas d'une année à l'autre;
- 27 % des dossiers se sont conclus en faveur des clients, le pourcentage est pratiquement le même que celui du dernier exercice (28 %). On doit prendre note que de nombreux cas comportent plusieurs niveaux de résultats et d'appels, et un résultat positif à un certain niveau peut être renversé au suivant. Le résultat de 27 % pour l'exercice 2010-2011 indique un résultat positif pour l'ensemble des niveaux, et non les résultats définitifs, et les accords relatifs au défaut inhérent du système à favoriser le travailleur.

En ce qui a trait à la satisfaction de la clientèle, 96,2 % des employeurs interrogés ont déclaré qu'ils étaient satisfaits de la représentation du BCE, une hausse comparativement au résultat de 94,1 % de l'année dernière; 98,4 % ont indiqué qu'ils recommanderaient les services du BCE à d'autres employeurs, un taux bien supérieur au pourcentage de 91,2 % du dernier exercice financier. Les résultats sont significativement supérieurs à l'objectif de 90 % et indiquent la grande satisfaction d'une communauté d'employeurs relativement au travail effectué en leur nom par le personnel de l'organisme. La mesure de la satisfaction en soi est souvent altérée par le fait que l'appel de l'employeur a été accueilli ou débouté, parce qu'il lui est souvent difficile de faire la distinction entre la décision et la représentation, ce qui explique la différence entre les deux mesures. C'est toujours un défi pour le personnel du BCE d'informer les employeurs afin d'assurer que leur insatisfaction à l'égard d'une décision de la CSPAAT ou du TASPAAT ne soit pas consignée de façon inappropriée comme étant une insatisfaction à l'égard des services de représentation.

Figure 3

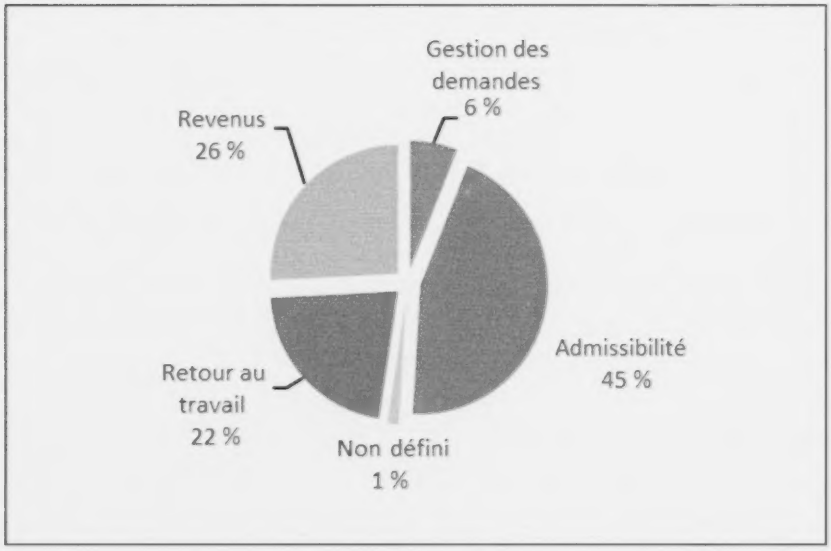
Cas traités en 2010-2011



Comparativement aux données sur les consultations, l'analyse des questions de représentation révèle que l'admissibilité (plutôt que les revenus) est le principal souci des employeurs. Essentiellement identiques aux exercices précédents, les questions de revenus viennent au deuxième rang et le retour au travail, qui est également très important, se classe troisième. La gestion des demandes d'indemnisation constitue un problème pour environ 6 % des employeurs seulement. Ces données reflètent les domaines ayant les plus importantes répercussions sur les employeurs et où l'organisme peut le mieux leur apporter son soutien.

Figure 4

Sujets des cas traités en 2010-2011



Information des employeurs

En moyenne, un petit employeur enregistre un accident de travail tous les huit ans. Au moment de l'accident, l'employeur a instamment besoin de renseignements sur la gestion des demandes d'indemnisation et le retour au travail. Les chances sont, cependant, que la plupart des propriétaires d'entreprises les plus petites n'ont pas les renseignements nécessaires à portée de main, puisque la plupart de leur temps et de leurs ressources sont nécessairement axés sur la croissance et la rentabilité. S'ajoute à ce manque d'information le fait que peu de petits employeurs ont le temps ou le personnel disponible pour assister à des séminaires ou des séances de formation, soit lorsque le besoin est aigu, ou pro-activement.

La stratégie d'information du BCE a donc évolué, passant d'une démarche qui privilégiait la participation des employeurs à des ateliers intensifs de formation pour

adultes à une démarche diversifiée qui leur offre des renseignements pertinents et accessibles au moment opportun. Ainsi, au cours des dernières années, la stratégie d'information de l'organisme a été axée sur les démarches suivantes : informer les employeurs qui font appel aux services du BCE, afficher des outils et des renseignements utiles sur le site du BCE et contribuer, le cas échéant, aux initiatives pédagogiques de ses partenaires – groupes d'intérêts ou organismes de défense des employeurs, associations partenaires d'employeurs intéressées, etc.

En 2010-2011, le BCE a continué de fournir aux employeurs des renseignements complémentaires sur les politiques proposées concernant le retour au travail et la gestion des demandes d'indemnisation et a commencé à organiser des séances d'information sur les politiques de réintégration au travail de la Commission. Ces présentations ont été offertes en coopération avec l'Employers Advocacy Council (EAC) et dans le cadre de diverses foires de l'Industrial Accident Prevention Association (IAPA), et en collaboration avec différents autres groupes intéressés, y compris des associations de sécurité, des associations professionnelles, etc. Plus de 77 présentations ont été données à divers groupes d'intérêt au sujet du rôle du BCE, des politiques de la CSPAAT, des changements aux politiques et de leur incidence sur les employeurs de l'Ontario. Pour la première fois, les webinaires ont été un important véhicule de présentation, permettant la prestation directe de l'information pertinente à l'intention des employeurs dans des endroits qui leur conviennent et en y consacrant le moins de temps possible.

En tout, plus de 1 450 employeurs ont assisté à une présentation, une séance d'information ou un atelier du BCE au cours de l'exercice 2010-2011, soit une hausse de la fréquentation de plus de 15 % par rapport à la période précédente. Combiné avec l'augmentation de 70 % du dernier exercice, il semble que l'organisme réussit à joindre un nombre important d'employeurs de l'Ontario, sur une base continue. Le BCE continuera d'accepter les invitations à développer et à maintenir ce mode d'information et prévoit amorcer une série de webinaires de façon indépendante en 2011-2012.

L'un des objectifs des services de représentation de l'organisme auprès des employeurs est de renforcer leur autonomie au sein du régime de SPAAT en assurant qu'ils comprennent leurs droits et leurs obligations aux termes de la *Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail*. Ceci comprend notamment informer les employeurs sur la façon d'améliorer la gestion des demandes d'indemnisation et les modalités de retour au travail, ainsi que le fonctionnement du système de tarification par incidence de la CSPAAT de manière à ce qu'ils soient plus indépendants et autonomes à l'avenir. La mesure du rendement A2 (annexe A) indique le pourcentage de la clientèle du BCE qui a utilisé les services de l'organisme pour la première fois en 2010-2011. Environ 54 % des conseils ont été fournis à de nouveaux contacts en 2010-2011, ce qui est semblable au taux de 56 % déclaré en 2009-2010. L'organisme va continuer à essayer d'atteindre le plus grand nombre d'employeurs de l'Ontario que possible grâce à ses efforts d'information et de sensibilisation.

Sur le plan de la représentation, 43 % des nouveaux cas du BCE en 2010-2011 étaient des clients pour la première fois, ce qui correspond davantage au taux de 2008-2009 (39,5 %), plutôt qu'à celui du précédent exercice (74 %). On doit noter qu'en 2007-2008, ce taux était de seulement 14,2 %, cette donnée pourrait donc être en voie d'établir un nouvel équilibre, reflétant ainsi les importants efforts de sensibilisation continue.

Outre la formation pratique fournie aux employeurs qui font appel à ses services, le BCE s'efforce de répondre aux besoins de sa vaste clientèle en offrant des renseignements sur la CSPAAT par le truchement de divers mécanismes d'accès ou de prestation :

- Le contenu, ainsi que les avis de présentation et de réunion sont mis à jour sur le site Web www.employeradviser.ca.

- Le bulletin électronique du BCE continue d'être distribué à la clientèle jusqu'à huit fois par année sous forme de bulletin d'information. Le BCE a distribué trois bulletins d'information réguliers en format numérique et diffusé par courriel cinq bulletins « spéciaux » juste à temps sur les renseignements et changements aux politiques. Une révision du format des bulletins électroniques est prévue pour 2011-2012, afin d'imiter l'aspect et la convivialité du nouveau site Web et d'en améliorer la richesse fonctionnelle.

- Les archives des bulletins électroniques sont conservées sur le site Web du BCE et le contenu du bulletin le plus récent est affiché sur la page des dernières mises à jour. Les employeurs qui utilisent le site Web peuvent s'inscrire pendant une visite et s'abonner au bulletin électronique.

- Le BCE dispose désormais de quatre versions de son très populaire guide à l'intention des employeurs, disponible en anglais et en français. Les guides sont spécifiquement ciblés pour les employeurs du secteur de la construction et ceux des autres secteurs. Ces guides offrent une foule de renseignements et indiquent, notamment, quels employeurs doivent s'inscrire auprès de la CSPAAT, la façon de le faire, les droits et les responsabilités d'un employeur aux termes de la LSPAAT, et ils constituent une source de référence pratique et spécifique pour les futurs employeurs et les PME. La distinction entre les employeurs du secteur de la construction et les employeurs extérieurs au secteur de la construction se reflète dans la présentation du site Web. Les employeurs sont ainsi en mesure de trouver rapidement les renseignements qui leur sont pertinents. Les versions imprimées continuent d'être diffusées auprès de ServiceOntario et des Entreprises branchées de l'Ontario et comme matériel d'information aux employeurs par le personnel. En 2010-2011, environ 4 800 guides à l'intention des employeurs – 1 710 du secteur de la construction et 3 100 des autres secteurs – ont été acheminés aux employeurs de l'Ontario.

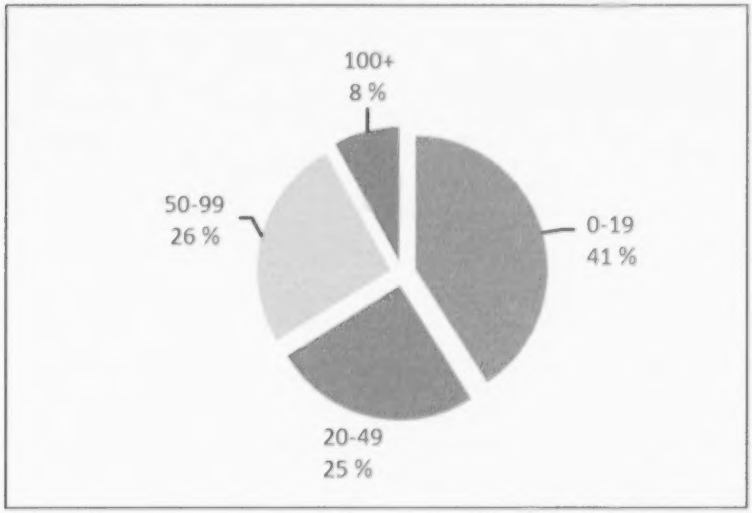
Troisième partie – Clientèle du BCE

Comme indiqué précédemment, le BCE a pour mandat d'aider d'abord les employeurs qui comptent moins de 100 employés. L'examen du bien-fondé d'une éventuelle intervention du BCE pour le compte d'un employeur inclut la détermination de la taille de l'entreprise. L'organisme ne représente que les employeurs comptant plus de 100 employés uniquement lorsque les questions en litige sont susceptibles de faire jurisprudence, lorsque des questions médicales ou juridiques très complexes sont en jeu ou lorsque l'on est en présence d'autres circonstances atténuantes et sujettes à l'approbation de la gestion. Au cours de l'exercice 2010-2011, 8 % des clients représentés par l'organisme comptaient plus de 100 employés.

Il n'est pas rentable sur le plan administratif de filtrer les clients qui s'adressent à l'InfoCentre et de ne pas prodiguer de conseils à ceux qui comptent plus de 100 employés; on admet généralement que le fait de rendre des conseils accessibles à tous les employeurs améliore grandement le système pour tous. Par conséquent, au cours de l'exercice 2010-2011, 17,1 % des conseils ont été offerts aux employeurs qui comptent plus de 100 employés. Cette proportion est significativement supérieure au taux de 9,6 % de l'exercice 2009-2010, se rapprochant davantage du taux de 14,2 % du précédent exercice. Les résultats du dernier exercice sont quelque peu particuliers. Le BCE continuera de fournir des services consultatifs à autant d'employeurs ontariens que possible.

Figure 5

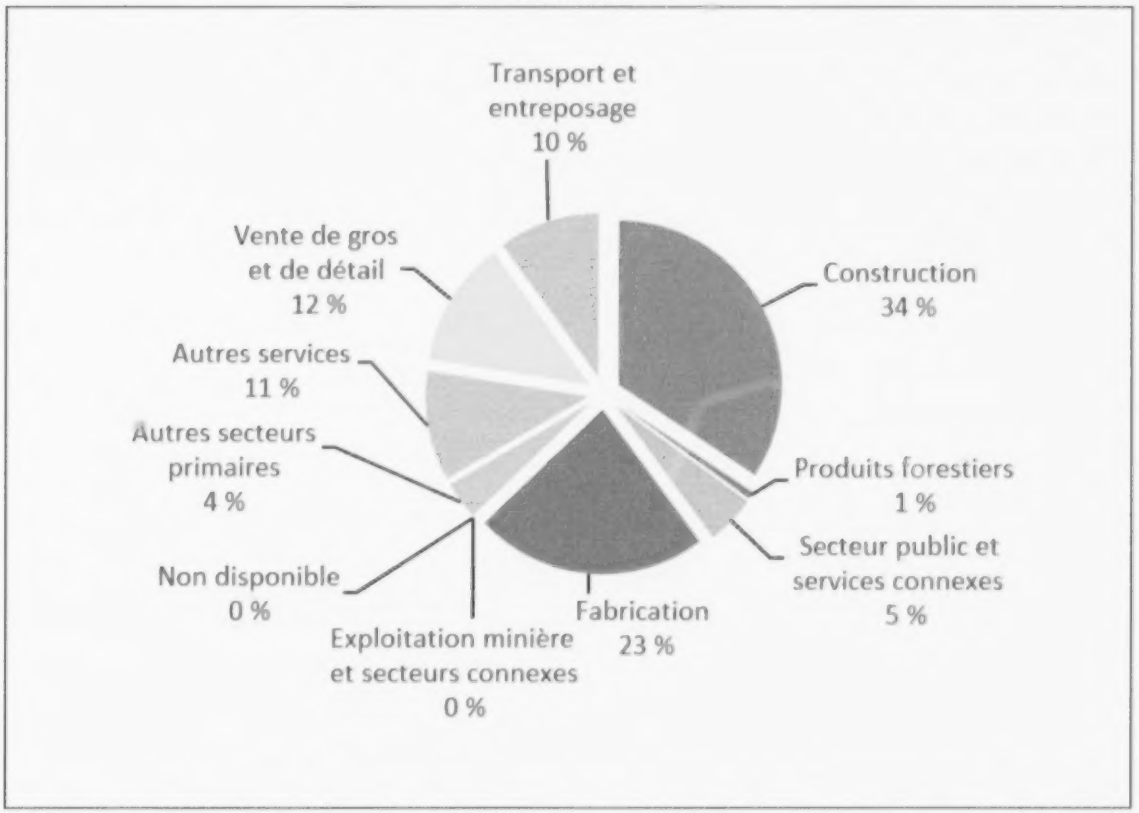
Ventilation des clients représentés par le BCE selon la taille des entreprises (nombre d'employés) 2010-2011



L'analyse sectorielle ci-dessous est fondée sur les secteurs d'activité de la CSPAAT. Les données concordent avec la prédominance des PME dans les différents secteurs. Le secteur de la construction continue d'être le plus important client de l'organisme (34 %), une légère augmentation (de 31 %) depuis la dernière période de rapport, compte tenu des changements importants aux politiques de la Commission, en suspens ou ayant été mises en œuvre, relativement au secteur de la construction. D'autres secteurs ont connu peu de changements comparativement aux exercices précédents, reflétant la répartition globale des secteurs d'activités des employeurs de l'Ontario.

Figure 6

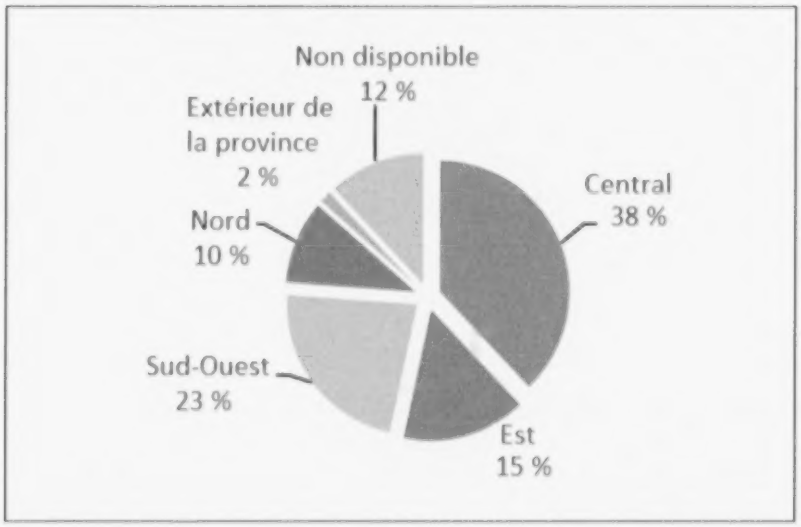
Ventilation de la clientèle du BCE selon le secteur d'activité de la CSPAAT 2010-2011



La figure 7 présente la répartition régionale de la clientèle du BCE pour 2010-2011. La prestation des services semble concorder avec la répartition de la population et des entreprises dans la province puisque c'est dans le centre, qui comprend la Région du grand Toronto, que se concentre la majorité des clients. La distribution est très semblable à celle du dernier exercice. La répartition dans la province des spécialistes des services aux employeurs de l'organisme permet la prestation de services de représentation aux employeurs de leur région, le cas échéant.

Figure 7

Répartition de la clientèle du BCE par région (code postal) 2010-2011



Valeur pour la clientèle

Dans les sondages auprès de la clientèle, le BCE est critiqué de façon notoire et constante pour ne pas se faire mieux connaître – un plus grand nombre d'employeurs doivent être informés de la disponibilité des services clés de l'organisme relativement à la sécurité professionnelle et à l'assurance contre les accidents du travail, services qui sont offerts gratuitement aux employeurs de l'Ontario. Le programme de sensibilisation du BCE a été mis sur pied afin de répondre à ce besoin et englobe un large éventail d'activités conçues pour accroître la sensibilisation auprès du plus grand nombre possible d'employeurs et de communautés d'employeurs.

Voici quelques-unes des activités réalisées au cours de l'exercice :

- Poursuite du programme d'annonces informatives dans les journaux. Des annonces ont été publiées à l'échelle de l'Ontario, 12 dans des publications de langue anglaise et 10 dans différents autres journaux ethniques. Un changement de cap a eu lieu cette année concernant les annonces ciblées, spécifiques aux industries, quatre des annonces en anglais ayant été placées dans le *Daily Commercial News*, une publication du secteur de la construction.
- Ajouts aux réseaux d'employeurs qui reçoivent des articles sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail pour distribution à leurs membres, sur une base régulière et continue. À ces groupes, parmi lesquels on compte Tim Hortons et la Toronto Automobile Dealers Association, se sont joints au groupe de distribution de l'organisme l'Ontario Agri-Business Association, l'Ontario Concrete and Drain Contractors Association et la Sarnia Construction Association.
- Participation à 11 congrès, foires commerciales et sommets organisés par divers groupes d'employeurs et associations. L'organisme a également continué de participer aux foires commerciales de l'IAPA.
- Poursuite des activités axées sur le secteur de la construction. Efforts supplémentaires de sensibilisation axés sur les secteurs des services, de la fabrication et de l'agriculture avec des résultats modérés. Les données relatives aux conseils prodigués au groupe agriculture demeurent faibles, année après année, et ont subi une baisse en ce qui concerne la fabrication. Ces secteurs sont toujours ciblés pour des activités de sensibilisation en 2011-2012.
- Dix-sept autres associations ou groupes d'employeurs ont ajouté sur leur site Web des liens vers celui du BCE sous des rubriques comme *Liens utiles*.
- Vingt-quatre groupes du domaine de la sécurité ont organisé des présentations sur la gestion des demandes et le retour au travail, essentiellement à la suite des efforts de promotion du dernier exercice.
- Plus de 20 présentations, séances d'information et webinaires ont été offerts par la direction du BCE à divers groupes d'employeurs et d'intervenants afin d'expliquer les politiques de la Commission et leurs possibles répercussions.

- Au total, plus de 77 présentations sur des sujets tels que la gestion des demandes d'indemnisation, le retour au travail, la réintégration au travail et les appels ont été données à divers groupes d'employeurs et d'intervenants. Plus de 1 450 représentants d'employeurs y ont assisté, une augmentation d'environ 15 % par rapport à l'année dernière.
- Distribution de plus de 2 000 signets sur les appels. Ces signets présentent les services qu'offre le BCE dans le cadre du processus d'appel de la CSPAAT. Ils sont principalement utilisés par le TASPAAT comme pièces jointes dans leurs envois aux employeurs concernant leur appel à venir.
- Au total, 3 100 guides à l'intention des employeurs extérieurs au secteur de la construction et 1 710 guides à l'intention des employeurs du secteur de la construction ont été distribués par l'intermédiaire de diverses associations d'employeurs et entreprises publiques et dans le cadre de foires commerciales. Plus de 1 250 de ces guides (indépendamment du type) ont été distribués directement par le personnel du BCE à l'occasion de foires commerciales et de présentations. Il s'agit d'un nombre significativement inférieur à la distribution de l'année dernière, mais les guides demeurent un très important véhicule pour fournir des renseignements clés aux employeurs, dans un format aisément accessible.

Nouveau site Web

L'un des principaux points de mire en 2010-2011, reporté du précédent exercice financier, était le remplacement et l'actualisation du site Web du BCE. Cette tâche s'est terminée en mai 2010 lorsque le nouveau site Web – scindé en un portail pour le secteur de la construction et un portail pour les autres secteurs, auxquels il est possible d'avoir accès à partir de la même page d'accueil www.employeradviser.ca – a été mis en ligne. Les objectifs visant à changer la présentation chargée de texte pour un format

plus convivial et actuel au regard de la technologie et visuellement plus intéressant ont été dépassés.

Comme mentionné antérieurement, le nombre de visiteurs du site Web est considérable. L'analyse du site Web détermine le flux du trafic; la fréquence à laquelle les utilisateurs consultent les pages; les pages les plus visitées; et le temps employé en ligne par les utilisateurs en général pour trouver ce dont ils ont besoin. Tout indique que les utilisateurs considèrent le site comme étant très utile. La définition de « conseil en ligne » étant le fait qu'un utilisateur passe plus d'une minute sur le site Web *et* accède à plus de trois pages de contenu, excluant tout utilisateur ayant quitté le site Web après avoir accédé à la page d'accueil, plus de 8 114 utilisateurs ont obtenu de l'aide à partir du site Web de la fin du mois de mai 2010 au 31 mars 2011. [On doit prendre note qu'en changeant les critères ainsi : « utilisateur ayant passé plus de deux minutes ou plus sur le site Web *et* accédé à plus de trois pages de contenu, excluant tout utilisateur ayant quitté le site Web après avoir accédé à la page d'accueil », le nombre de conseils en ligne diminue à 6 110 ce qui est tout de même un résultat considérable. L'établissement de tels critères est important pour arriver à un certain nombre « réel, c.-à-d., celui qui ne comprend pas l'utilisation du site par le personnel du BCE, etc., ce qui gonflerait artificiellement le nombre des conseils.] La tendance de l'utilisation demeure relativement constante, mois après mois. Il est clair que de nombreux employeurs de l'Ontario tirent parti d'avoir accès à tant de renseignements disponibles tous les jours 24 heures sur 24 sur le site Web du BCE.

En outre, en 2010-2011, l'organisme a continué de suivre les « économies » du BCE, c'est-à-dire, les économies réalisées par les employeurs, de manière directe et immédiate, grâce au traitement de leurs dossiers. Les économies comprennent, notamment, lorsque l'appel d'un employeur a été accueilli et qu'une décision d'admissibilité a été annulée ou qu'une décision en matière de classement a été annulée en faveur de l'employeur, etc. Les économies ont totalisé plus de 2 267 700 $ pour l'exercice 2010-2011, ce qui est près de trois fois le montant signalé en 2009-2010

et un tiers de plus que la première fois que cette donnée a été déclarée en 2008-2009. Ces chiffres représentent une très importante contribution au résultat net de la communauté ontarienne des petits employeurs. Il convient de noter que ces montants représentent de simples totaux d'économies ponctuelles réalisées au titre des remises, des crédits ou des frais non-engagés. Comme ils ne tiennent pas compte des prévisions d'économies futures ou permanentes découlant de ces résultats favorables, le bénéfice continu est bien supérieur à ce montant.

Le BCE continuera de surveiller son efficacité au titre des défraiements et des économies de ses clients.

Témoignages de la clientèle

Les observations suivantes ont été formulées par des clients du BCE sur les services fournis par son personnel.

« Veuillez accepter ma sincère reconnaissance pour tous vos efforts et votre dévouement. Ce fut un plaisir de vous connaître et de travailler avec vous. Je n'hésiterais pas recommander les services du Bureau des conseillers des employeurs à quiconque aurait besoin de tels services. »

M.W.
Woodbridge

« Le processus d'appel a été amorcé par vous et il s'est terminé avec succès le mois dernier. Ceci a été possible uniquement grâce à l'existence de votre organisme qui offre aux employeurs les conseils et le soutien nécessaires.
…votre persévérance et votre soutien constant étaient impeccables et nous vous en sommes très reconnaissants. »

R.L.
Toronto

« Je vous remercie infiniment, vous et [membre du personnel], pour l'animation de la présentation. Les techniques de présentation de [membre du personnel] sont exceptionnelles et sa présence est toujours très agréable! Ses ressources à partager sont impressionnantes et je viens de recevoir un courriel de la part d'un participant qui est d'avis que cet animateur est l'un des meilleurs de l'année! »

E.D.
Niagara

« Je vous offre mes sincères remerciements pour votre examen complet. Bien que nous soyons déçus des résultats, vous les avez expliqués en termes simples.

B.H.
Ottawa

« J'ai trouvé que [membre du personnel] a fait preuve de beaucoup de professionnalisme et de soutien lorsque j'ai appelé l'InfoCentre. »

J.H.
Newmarket

« Je souhaite vous remercier pour l'excellent service qui nous a été offert concernant notre audience auprès de la CSPAAT. J'ai été impressionné que vous soyez venu à nos bureaux pour y faire une collecte exhaustive de renseignements. En raison de vos efforts, notre audience s'est terminée favorablement. »

J.C.
Guelph

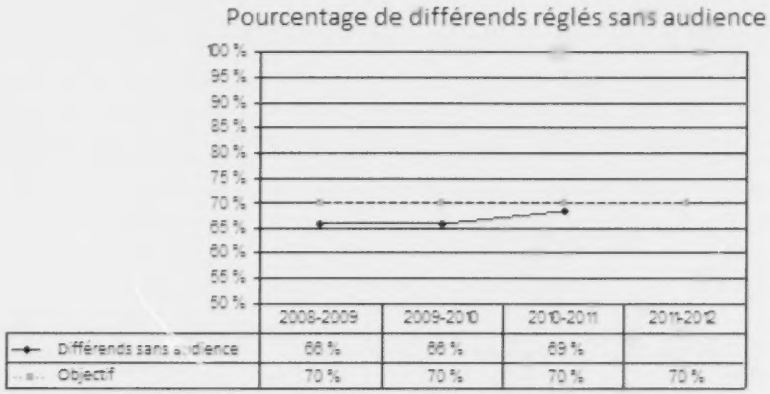
« Merci beaucoup à [membre du personnel]. Nous sommes très reconnaissants de votre collaboration et de votre expertise. Vous vous méritez une solide réputation. »

D.B.
Ottawa

Annexe A : Mesures du rendement du BCE en 2010-2011

Activités de base : Services consultatifs et de représentation — A1

Mesure du rendement en 2010-2011 : Pourcentage de différends réglés sans audience



	2008-2009	2009-2010	2010-2011	2011-2012
Différends sans audience	66 %	66 %	69 %	
Objectif	70 %	70 %	70 %	70 %

Apport du BCE

Le personnel du BCE utilise des stratégies de règlement extrajudiciaire, telles que la négociation et la médiation, pour aider les employeurs à régler plus rapidement leurs différends.

Dans les questions touchant les revenus où le différend n'oppose que deux parties (la CSPAAT et l'employeur), tous les efforts sont faits pour arriver à un règlement à l'étape du traitement des demandes. Cependant, 95 % des appels sont interjetés par les travailleurs et il arrive souvent que les employeurs communiquent avec le BCE lorsque le différend fait déjà l'objet d'un appel. Cela restreint l'objectif qui peut être raisonnablement atteint.

Que signifie le graphique?

Le BCE réduit continuellement l'antagonisme au sein du régime de sécurité professionnelle et d'assurance contre les accidents du travail et aide les employeurs à gérer plus efficacement les différends, mais il n'a aucun pouvoir direct sur les résultats. En fin de compte, comme la plupart des appels sont interjetés par les travailleurs et qu'il revient à l'employeur de décider de régler ou non le différend sans audience, cette mesure varie en fonction du climat qui règne chez l'employeur et des différends qui surviennent durant un exercice donné. Cette mesure du rendement est stable de 65 à 70 %, indiquant que le BCE continue à aider un nombre substantiel d'employeurs avant l'étape de l'audience.

Engagements en 2010-2011

En 2010-11, le BCE s'est engagé à régler 70 % des différends sans audience.

Objectif à long terme

L'objectif à long terme est de 70 %.

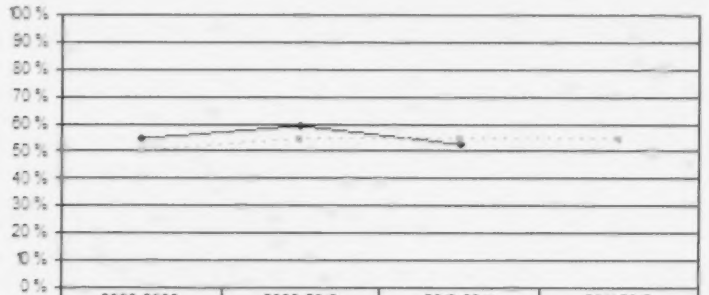
µ Publication proposée	µ À usage interne	☒ Mesure existante	☐ Nouvelle mesure

Annexe A : Mesures du rendement du BCE en 2010-2011 (suite)

Activités de base : Services consultatifs et de représentation — A2

Mesure du rendement en 2010-2011 : Pourcentage de clients ayant reçu des services du BCE pour la première fois durant l'exercice.

Pourcentage de clients ayant reçu des services pour la première fois



	2008-2009	2009-2010	2010-2011	2011-2012
Nouveaux clients	55 %	60 %	53 %	
Objectif	50 %	55 %	55 %	55 %

Apport du BCE

Les commentaires de la clientèle encouragent invariablement le BCE à mettre un plus grand nombre d'employeurs au courant de ses services. Le BCE cherche aussi à rendre les employeurs plus autonomes dans le cadre du traitement de leur cas.

Cette mesure permet de déterminer si le BCE réussit à joindre les employeurs admissibles qui paient ses services à même leurs cotisations à la CSPAAT, mais n'ont pas encore fait appel à ses services.

Que signifie le graphique?

Les efforts de sensibilisation du BCE permettent à l'organisme d'atteindre de nouveaux clients, afin que plus d'employeurs de l'Ontario tirent parti des services experts, confidentiels et gratuits de l'organisme.

Engagements en 2010-2011

Le BCE s'est engagé à desservir 55 % de nouveaux clients au cours de l'exercice 2010-2011. L'objectif a presque été atteint, avec un pourcentage de 53 %.

Objectif à long terme

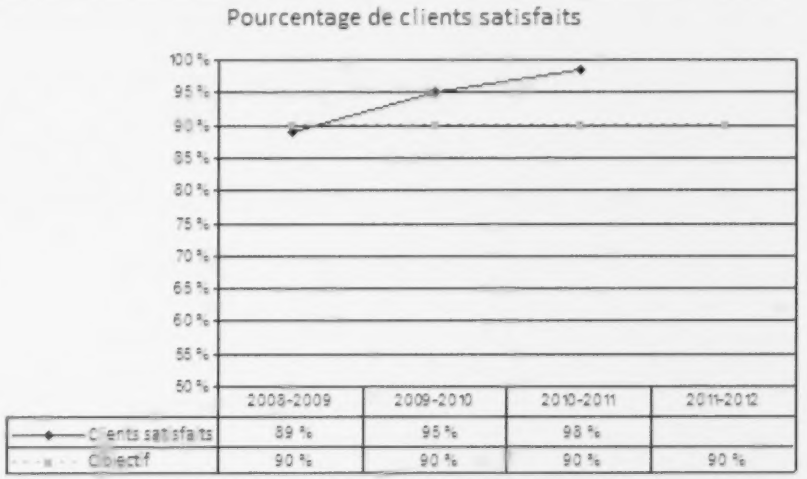
L'objectif à long terme est de 55 %.

μ Publication proposée	μ À usage interne	☒ Mesure existante	☐ Nouvelle mesure

Annexe A : Mesures du rendement du BCE en 2010-2011 (suite)

Activités de base : Services consultatifs et de représentation — A3

Mesure du rendement en 2010-2011 : Taux de satisfaction de la clientèle d'au moins 90 %.



	2008-2009	2009-2010	2010-2011	2011-2012
Clients satisfaits	89 %	95 %	98 %	
Objectif	90 %	90 %	90 %	90 %

Apport du BCE

Les clients se plaignent principalement de ne pas avoir été mis au courant des services du BCE plus tôt. La plupart des employeurs qui font appel aux services de l'organisme en sont très satisfaits.

Outre les normes de service à la clientèle de la FPO, le BCE s'est doté de normes, de politiques et de mesures du rendement internes, notamment celles relatives aux services téléphoniques, à l'examen des dossiers et au suivi de la clientèle, afin de pouvoir offrir le meilleur service possible à ses clients. Le système de gestion des cas du BCE a été conçu de manière à fournir au personnel les outils nécessaires à la surveillance et au respect de ces attentes.

Que signifie le graphique?

La clientèle du BCE est très satisfaite des services reçus.

Il convient de noter que ce graphique illustre le taux combiné des activités du BCE – InfoCentre et représentation des employeurs.

Engagements en 2010-2011

Le BCE s'est engagé à atteindre un taux de satisfaction de la clientèle de 90 % au cours de l'exercice financier 2010-2011. Cet objectif a été dépassé.

Objectif à long terme

L'objectif à long terme est de 90 %.

µ Publication proposée	µ À usage interne	☒ Mesure existante	☐ Nouvelle mesure

Annexe B : Rapport financier du BCE pour 2010-2011

En milliers de dollars (sauf pour la colonne « Variation en % »)

Poste budgétaire	Budget final*	Total des dépenses réelles**	Variation	Variation en %	Explication
Traitements et salaires	2 510,7	2 293,5	217,2	8,6	*Effectif incomplet d'ETP*
Avantages sociaux	577,5	522,2	55,3	9,6	
Transport et communications	150,0	121,5	28,5	19,0	
Services (y compris la location)	393,6	284,9	108,7	27,6	*Limitation des dépenses discrétionnaires; effectif incomplet d'ETP*
Fournitures et matériel	88,9	52,8	36,1	40,6	*Limitation des dépenses discrétionnaires; effectif incomplet d'ETP*
ACDF	632,5	459,1	173,4	27,4	
Paiements de transfert	0,0	0,0	0,0		
Total	**3 720,7**	**3 274,8**	**445,9**	**12,0**	
Recouvrements	**(3 719,7)**	**(2 274,7)**	**(445,0)**	**12,0**	
TOTAL	**1,0**	**0,1**	**0,9**		

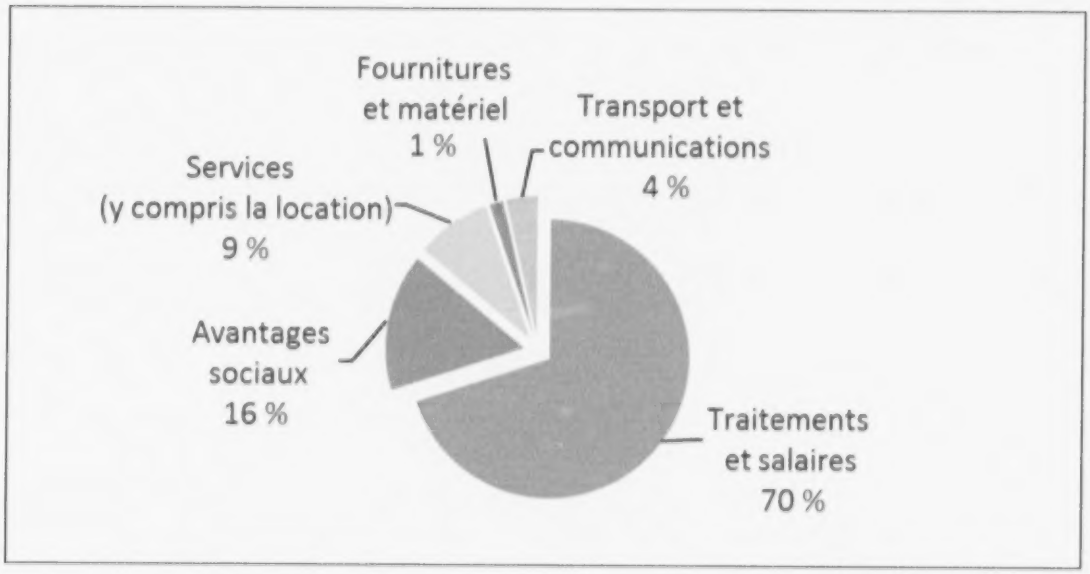
- * Budget final = prévisions imprimées +/- Conseil du Trésor et ou réaffectation des fonds par catégorie de dépenses.

Source des revenus	Prévisions	Total des revenus réels	Variation	Variation en %	Explication
Sans objet					

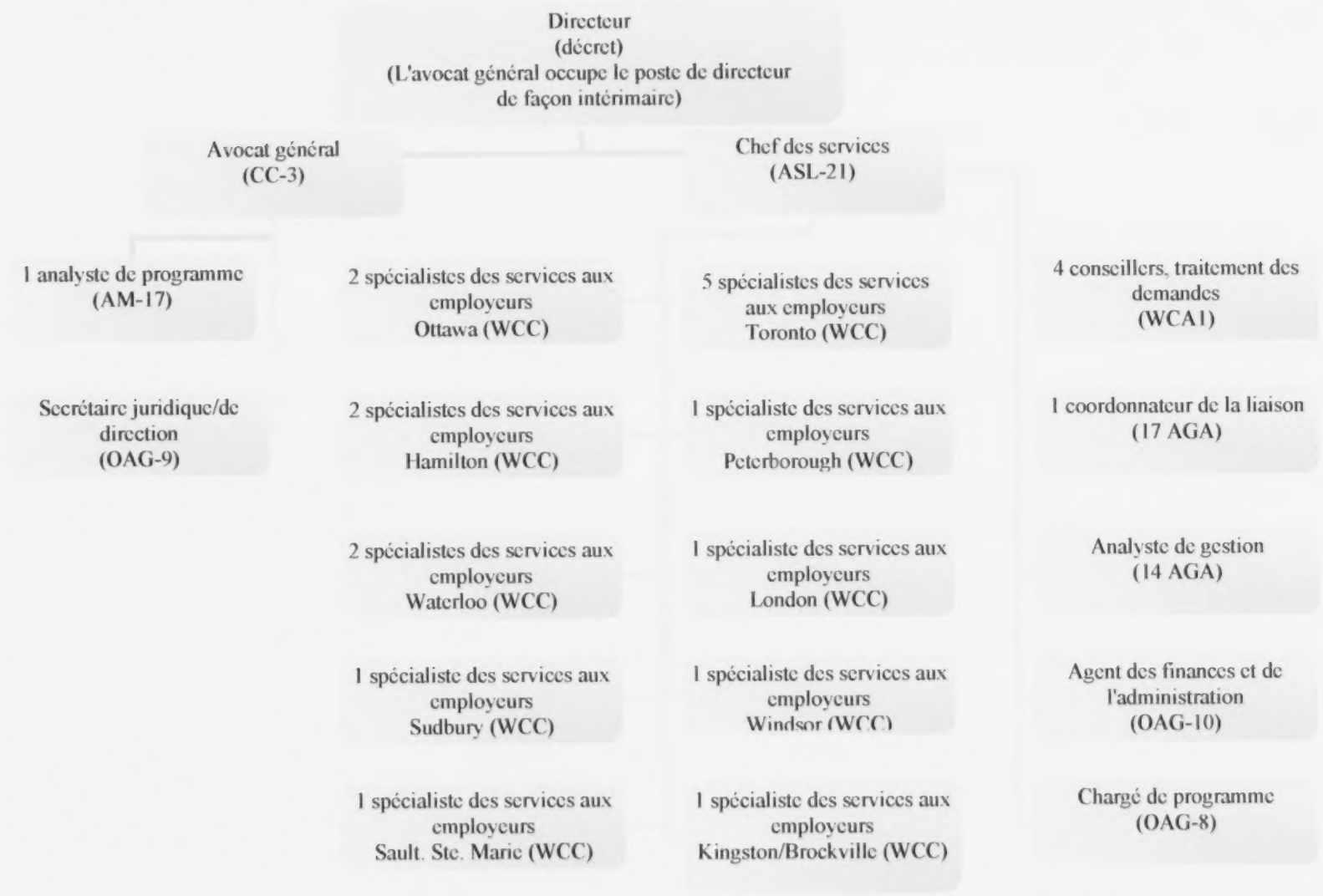
- **Comprend les coûts de location.

Figure 8

Budget réel 2010-2011



Annexe C : Organigramme du BCE



- La nomination par décret d'une personne au poste de directeur du BCE n'a pas eu lieu. L'avocat général occupe provisoirement ce poste.

Bureau des conseillers des employeurs

Téléphone

Numéro sans frais : 1 800 387-0774

Site Web

www.employeradviser.ca

Télécopie

416 327-0726

Poste

151, rue Bloor Ouest
Bureau 704
Toronto (Ontario)
M5S 1S4